

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA STASIUN TUGU YOGYAKARTA MENGGUNAKAN  
METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALISIS (IPA)**

**Petra Surya Mega Wijaya\***  
STIE Isti Ekatana Upaweda Yogyakarta  
*e-mail:* [petra.surya@gmail.com](mailto:petra.surya@gmail.com)

**Nerys Lourensius L. Tarigan**  
STIE Isti Ekatana Upaweda Yogyakarta  
*e-mail:* [masnerys@gmail.com](mailto:masnerys@gmail.com)

**Hardono**  
STIE Isti Ekatana Upaweda Yogyakarta  
*e-mail:* [hardonoshmm@gmail.com](mailto:hardonoshmm@gmail.com)

**Heri Suwanto**  
STIE Isti Ekatana Upaweda Yogyakarta  
*e-mail:* [herysuwanto8@gmail.com](mailto:herysuwanto8@gmail.com)

*\*Corresponding Author*

***Abstract***

*This research is a quantitative research that aims to determine the aspects of good and not good performance on the quality of service provided by Tugu Yogyakarta station using the IPA (Importance Performance Analysis) analysis tool. A total of 100 questionnaires were distributed to respondents at Tugu Yogyakarta station using a sampling method, namely convenience sampling. The results of the research obtained are information on train departure hours, information on train arrival hours, the number of tickets and seats are the same, all passenger complaints are responded well by the company, respect every passenger, willing to help passengers who need special handling, the use of digital technology is an item that according to passengers is important and the performance of Tugu station is good. While items that are not important according to passengers and the performance of Tugu Yogyakarta station are not too good are the ticket service schedule on time, the station is safe from criminal acts, the cleanliness of the station is well maintained, the parking lot is safe from criminal acts, no discrimination, a large parking lot and attractive employee uniforms.*

***Key Words: Servqual, IPA, Stasiun Tugu Yogyakarta***

**Abstrak**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui aspek kinerja baik dan tidak baik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan stasiun Tugu Yogyakarta dengan menggunakan alat analisis IPA (Importance Performance Analysis). Sebanyak 100 kuesioner dibagikan kepada responden di stasiun Tugu Yogyakarta dengan menggunakan metode pengambilan sampel, yaitu convenience sampling. Hasil riset yang diperoleh adalah informasi jam keberangkatan kereta, informasi jam kedatangan kereta, jumlah tiket dan tempat duduk yang sama, semua keluhan penumpang direspon dengan baik oleh perusahaan, menghormati setiap penumpang, bersedia membantu penumpang yang membutuhkan penanganan khusus, penggunaan teknologi digital merupakan barang yang menurut penumpang penting dan performa stasiun Tugu baik. Sedangkan barang-barang yang tidak penting menurut penumpang dan performa stasiun Tugu Yogyakarta yang tidak terlalu baik adalah jadwal pelayanan tiket tepat waktu, stasiun aman dari tindak kriminal, kebersihan stasiun terjaga dengan baik, tempat parkir aman dari tindak kriminal, tidak ada diskriminasi, tempat parkir yang luas dan seragam karyawan yang menarik.

**Kata kunci: Servqual, IPA, Stasiun Tugu Yogyakarta**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang Masalah**

Stasiun Tugu Yogyakarta merupakan salah satu stasiun kereta api yang dikelola oleh PT KAI (Kereta Api Indonesia) yang terletak di Sosromenduran Yogyakarta, merupakan stasiun kereta dengan tipe A atau menjadi stasiun utama di Yogyakarta. Sebagai stasiun utama di Yogyakarta, maka stasiun ini sering dilakukan renovasi, dimana terakhir diadakan pada tahun 2016 dengan melakukan renovasi hampir menyeluruh, bukan hanya dari sejumlah ruangan, namun juga penataan di luar stasiun dan fasilitas yang mendukungnya. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada penumpang yang akan menggunakan stasiun ini dan juga sebagai salah satu ikon kebanggaan Yogyakarta karena letaknya tidak jauh dari jalan Malioboro.

Mutu pelayanan atau dapat juga disebut sebagai kualitas pelayanan diyakini menjadi salah satu cara strategi perusahaan, khususnya dibidang jasa untuk dapat melayani konsumennya dengan baik dan diharapkan dapat tercipta kepuasan dari konsumen tersebut sehingga pada akhirnya menjadi konsumen yang loyal. Kualitas pelayanan merupakan dasar utama mengukur tingkat kepuasan konsumen. Semakin tinggi kenyataan yang didapatkan konsumen dibandingkan harapannya maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen (Nanda, 2022).

Terkait dengan kualitas pelayanan, Doni (2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah kondisi dinamis yang terkait dengan pelayanan, manusia dan lingkungan yang dapat memenuhi harapan yang diinginkan oleh konsumen. Perusahaan diharapkan dapat memberikan perhatian lebih pada aspek ini dalam melayani konsumennya supaya dapat menciptakan kepuasan konsumennya. Tjoanoto dan Kunto (2013) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan dibagi dalam 5 dimensi yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangible* (bukti fisik).

Sejumlah penelitian dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan dari berbagai sudut pandang. Salah satu metode yang dapat digunakan dan diyakini dapat memberikan gambaran yang lebih baik dari seberapa jauh perusahaan dapat mengukur tingkat kepuasan konsumennya adalah metode IPA (*importance performance analysis*). Syaifullah, Wijaya dan Ario (2018) menyebutkan bahwa IPA merupakan metode yang bagus dan akurat untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen karena dapat memberikan gambaran yang detail dan menyeluruh dari bermacam aspek yang telah diberikan oleh perusahaan. Purnomo dan Riandadari (2015) menambahkan bahwa metode IPA merupakan sebuah model multi dimensi yang dapat dipakai untuk mengukur kinerja dibandingkan dengan harapan konsumen dalam sebuah perusahaan dalam memberikan pelayanan ke konsumennya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui aspek kinerja yang sudah baik dan belum baik pada kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh stasiun Tugu Yogyakarta.

## **LANDASAN TEORI**

### **Jasa**

Jasa dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang diberikan oleh seseorang atau perusahaan kepada orang atau sekelompok orang yang bersifat intangible (tidak berwujud fisik), tidak berdampak pada

kepemilikan sesuatu dan proses produksinya tidak merujuk pada bentuk fisik (Kotler & Keller, 2016). Tjiptono dan Chandra (2016) menambahkan bahwa jasa merupakan suatu proses yang mencakup serangkaian kegiatan *intangible* yang umumnya terjadi karena adanya interaksi antara konsumen dan personil perusahaan, sumber daya fisik perusahaan yang diberikan oleh perusahaan sebagai upaya menyelesaikan masalah yang dihadapi konsumen saat itu.

Kotler dan Keller (2016) memberikan 4 karakteristik utama jasa, diantaranya adalah (1) *intangibility* (tidak berwujud), dimana jasa hanya bisa dirasakan keberadaannya oleh konsumen namun tidak dapat dilihat secara kasat mata seperti halnya barang. Jasa lebih pada perbuatan, pengamanan, tindakan, kinerja dan usaha yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumennya. (2) *variability* (bervariasi), dimana jasa memberikan lebih banyak variasi kepada konsumen karena perusahaan dalam memberikan pelayanannya dapat melakukan penyesuaian secara khusus kepada masing-masing konsumennya. (3) *inseparability* (tidak terpisahkan), yaitu antara proses terbentuknya jasa dan konsumsi konsumen dilakukan bersamaan atau tidak dapat dipisahkan. Berbeda dengan proses pembuatan barang, dimana barang tersebut dibuat terlebih dahulu lalu diserahkan kepada konsumen untuk dinikmati. (4) *perishability* (tidak tahan lama), dimana pelayanan yang diberikan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan dan keinginan konsumen yang selalu berubah dari waktu ke waktu.

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu upaya untuk memenuhi kebutuhan atau suatu persyaratan yang dimiliki oleh konsumen pada kinerja yang diberikan oleh perusahaan pada saat konsumen tersebut dilayani (Arianto, 2018). Aria dan Atik (2018) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan adalah unsur utama yang wajib dipenuhi oleh perusahaan untuk melayani konsumennya sehingga konsumen tersebut dapat terpuaskan dengan baik. Kualitas pelayanan merupakan suatu kegiatan perusahaan yang tidak berwujud tapi dapat dirasakan oleh konsumen saat pelayanan tersebut diberikan. Konsumen dapat langsung memberikan penilaian apakah pelayanan yang diberikan tersebut telah memenuhi keinginannya atau belum. Semakin tinggi perusahaan dapat memenuhi keinginan konsumen, maka semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen kepada perusahaan.

Tjiptono dan Chandra (2016) menunjukkan 6 pokok utama supaya perusahaan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, yaitu (1) komitmen manajemen puncak dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang tinggi, (2) pemberian pendidikan atau pelatihan kepada karyawan yang akan memberikan pelayanan supaya dapat memiliki keterampilan yang mumpuni pada saat melaksanakan tugasnya, (3) perencanaan, dimana ini terkait dengan strategi perusahaan dalam mewujudkan visi yang telah ditetapkan sebelumnya, (4) review proses, hal ini sangat penting dilakukan oleh perusahaan untuk mengukur apakah kegiatan yang telah dilakukan selama ini terkait dengan kualitas pelayanan dapat diberikan sesuai harapan perusahaan dan konsumen, (5) komunikasi, yaitu upaya perusahaan untuk berkomunikasi kepada karyawan, konsumen, pemangku kepentingan (*stake holder*) perusahaan diantaranya supplier, investor, pemerintah, dan masyarakat dalam memberikan sejumlah pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan, (6) penghargaan, dimana upaya ini sangat penting dilakukan oleh perusahaan kepada karyawan yang telah memberikan kontribusi besar

## **Analisis Kualitas Pelayanan Pada Stasiun Tugu Yogyakarta Menggunakan.... (Petra Surya Mega Wijaya\*, Nerys Lourensius L. Tarigan, Hardono, Heri Suwanto)**

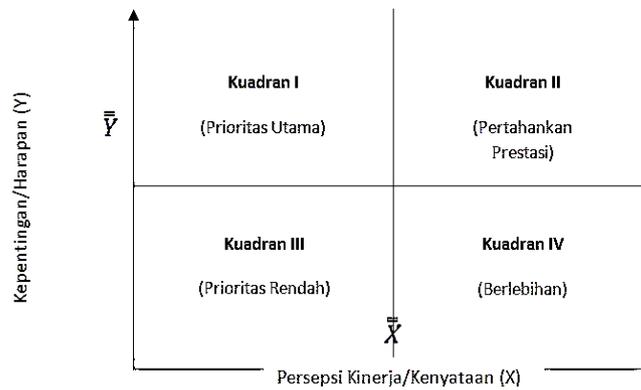
pada pemenuhan kualitas pelayanan kepada konsumennya. Pemberian penghargaan ini diharapkan dapat meningkatkan moral karyawan, motivasi, kebanggaan, dan rasa memiliki pada perusahaan dimana mereka bekerja.

Kotler dan Keller (2016) memberikan 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu (1) *reliability* (keandalan), dimana ini berhubungan dengan kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai janji yang telah diberikan kepada konsumen sebelum pelayanan tersebut diberikan. Terkait dengan penelitian ini, contoh keandalan ini diantaranya adalah informasi jam keberangkatan kereta api, informasi jam kedatangan kereta api, jadwal pelayanan tiket tepat waktu dan jumlah tiket dan kursi yang sama. (2) *responsiveness* (daya tanggap), terkait dengan kesediaan atau kemampuan perusahaan membantu konsumen dengan cepat pada saat dibutuhkan. Contoh terkait dengan penelitian ini adalah merespon dengan baik terhadap penumpang yang ingin mendapatkan pelayanan, staff melakukan pelayanan dengan cepat dan semua keluhan penumpang direspon dengan baik oleh manajemen stasiun Tugu Yogyakarta. (3) *assurance* (asuransi), yaitu upaya perusahaan dalam memberikan rasa aman kepada konsumen pada saat menikmati pelayanan yang diberikan. Contoh dalam penelitian ini adalah stasiun aman dari tindakan kriminalitas, kebersihan stasiun terjaga baik dan tempat parkir aman dari tindakan kriminal. (4) *emphaty* (empati), yaitu kepedulian perusahaan pada masalah yang dihadapi oleh konsumen yang lebih bersifat personal untuk masing-masing konsumen yang pada dasarnya tidak dapat disamaratakan satu dengan yang lainnya. Contohnya adalah tidak diskriminasi, menghargai setiap penumpang dan bersedia menolong penumpang. (5) *tangible* (bukti fisik), yaitu terkait dengan fasilitas yang diberikan oleh pemberi jasa kepada konsumen dalam melakukan proses pelayanan. Contohnya adalah stasiun terjaga kebersihannya, tempat parkir yang luas, seragam karyawan menarik dan penggunaan teknologi digital.

### **Importance Performance Analysis (IPA)**

IPA dapat dipakai untuk mengurutkan atau mengelompokkan berbagai aspek dari pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan, apakah pelayanan yang telah diberikan tersebut telah memenuhi keinginan konsumen, belum memenuhi, atau berlebihan dalam memberikan pelayanan sehingga dapat berdampak pada ketidakpuasan konsumen (Rizal, Harsono, & Adiarto, 2014). Santoso dan Azwar (2015) menyebutkan bahwa IPA merupakan metode yang dipakai untuk mengidentifikasi aspek-aspek dari suatu jasa yang paling diperlukan dari sudut pandang konsumen. Metode IPA mencoba memberikan perbandingan antara kinerja atau pelayanan perusahaan yang dirasakan oleh konsumen dibandingkan dengan harapan konsumen pada jenis pelayanan tersebut.

Konsumen yang telah mendapatkan pelayanan maka dapat memberikan penilaian yang dapat dibuat dalam sebuah diagram yang biasa disebut diagram kartesius. Diagram kartesius terdiri atas 4 bagian, dimana sumbu Y (vertikal) adalah nilai tingkat kepentingan atau harapan konsumen, dan disisi lainnya yaitu sumbu X (horizontal) adalah nilai tingkat kinerja yang dirasakan oleh konsumen pada pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Adapun gambar diagram kartesius tertuang dalam Gambar 1 (Purnomo & Riandadari, 2015).



**Gambar 1. Diagram Kartesius**

Keterangan masing-masing kuadran dari diagram kartesius tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kuadran I (pertahankan kinerja), yaitu kuadran dimana aspek-aspek pelayanan yang diberikan oleh perusahaan merupakan aspek yang penting bagi konsumen namun perusahaan belum dapat memenuhi harapan konsumen tersebut
2. Kuadran II (prioritas utama), yaitu kuadran dimana aspek-aspek yang diberikan oleh perusahaan merupakan aspek yang penting bagi konsumen dan perusahaan sudah memenuhi bahkan melebihi dari harapan konsumen.
3. Kuadran III (prioritas rendah) yaitu kuadran dimana aspek-aspek pelayanan perusahaan bukan merupakan aspek yang cukup penting bagi konsumen, dan kinerja perusahaan juga dianggap biasa saja oleh konsumen.
4. Kuadran IV (pelayanan berlebihan), yaitu kuadran dimana aspek-aspek pelayanan perusahaan bukanlah prioritas konsumen untuk mendapatkan pelayanan dari perusahaan, namun kinerja yang diberikan oleh perusahaan dianggap berlebihan oleh konsumen saat diberikan pelayanan.

### **Hipotesis**

Berdasarkan pada pemaparan teoritis dan tujuan penelitian ini, maka hipotesis yang dibangun adalah sebagai berikut:

Hipotesis 1 : diduga aspek yang memberikan kinerja baik pada kualitas pelayanan di Stasiun Tugu Yogyakarta adalah (1) jumlah tiket dan kursi sama, (2) stasiun aman dari tindakan kriminal, (3) bersedia menolong penumpang yang butuh pertolongan.

Hipotesis 2 : diduga aspek yang memberikan kinerja buruk pada kualitas pelayanan Stasiun Tugu Yogyakarta adalah, (1) Informasi jam kedatangan kereta api, (2) semua keluhan direspon baik oleh perusahaan, (3) kebersihan terjaga dengan baik.

## **METODE PENELITIAN**

### **A. Tempat dan Obyek Penelitian**

Penelitian ini mengambil tempat penelitian di Yogyakarta dan obyek penelitiannya adalah stasiun Tugu Yogyakarta.

### **B. Populasi dan Sampling**

Populasi dapat diartikan sebagai total data secara menyeluruh yang akan diteliti dimana memiliki beragam karakteristik dalam suatu waktu tertentu selama masa penelitian dilaksanakan (Margono, 2017). Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang kereta api yang pernah menggunakan jasa stasiun Tugu Yogyakarta.

Terkait dengan jumlah populasi yang sangat besar dan tersebar dimana-mana, maka penelitian ini menggunakan sampel. Menurut Sugiyono (2018), sampel adalah sebagian dari populasi penelitian dengan ciri dan karakteristik yang dapat mencerminkan keseluruhan dari populasi tersebut. Tingkat keakuratan dan ketelitian dalam pengambilan sampel akan semakin mencerminkan populasi itu sendiri (Sabilla & Herman, 2022). Metode sampling yang digunakan adalah *convenience sampling*, yaitu pengambilan sampel yang dilakukan secara acak sesuai dengan karakteristik yang mencerminkan populasi penelitian (Sugiyono, 2013). Kuesioner dibagikan secara langsung kepada 100 penumpang kereta api yang berada di stasiun Tugu Yogyakarta supaya mendapatkan responden yang beragam karakteristiknya sehingga diharapkan dapat semakin mendekati sikap penumpang kereta api terhadap stasiun Tugu pada umumnya. *Respon rate* dari kuesioner yang dibagikan adalah 100% karena peneliti langsung menunggui kuesioner yang sedang diisi dan langsung dikembalikan setelah selesai diisi oleh responden.

### **C. Definisi Konsep dan Operasional**

Kotler dan Keller (2016) memberikan definisi atas 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu:

1. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai janji yang telah diberikan kepada konsumen sebelum pelayanan tersebut diberikan.
2. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesediaan atau kemampuan perusahaan membantu konsumen dengan cepat pada saat dibutuhkan.
3. *Assurance* (asuransi), yaitu upaya perusahaan dalam memberikan rasa aman kepada konsumen pada saat menikmati pelayanan yang diberikan.
4. *Emphaty* (empati), yaitu kepedulian perusahaan pada masalah yang dihadapi oleh konsumen yang lebih bersifat personal untuk masing-masing konsumen yang pada dasarnya tidak dapat disamaratakan satu dengan yang lainnya.
5. *Tangible* (bukti fisik), yaitu terkait dengan fasilitas yang diberikan oleh pemberi jasa kepada konsumen dalam melakukan proses pelayanan.

Berdasarkan definisi konsep di atas, maka definisi operasional yang dibangun adalah sebagai berikut:

1. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan stasiun Tugu memberikan pelayanan sesuai janji yang telah diberikan kepada penumpang sebelum pelayanan tersebut diberikan. Aspek yang diukur adalah

informasi jam keberangkatan dan kedatangan kereta api, jadwal pelayanan penjualan tiket, kesamaan jumlah tiket yang dijual dengan jumlah kursi kereta yang tersedia.

2. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesediaan atau kemampuan stasiun Tugu membantu penumpang dengan cepat pada saat dibutuhkan. Aspek yang diteliti adalah merespon dengan baik terhadap penumpang yang ingin mendapatkan pelayanan, staff melakukan pelayanan dengan cepat, dan semua keluhan penumpang direspon baik oleh stasiun Tugu.
3. *Assurance* (asuransi), yaitu upaya stasiun Tugu dalam memberikan rasa aman kepada penumpang pada saat menikmati pelayanan yang diberikan. Aspek yang diukur adalah stasiun aman dari tindakan criminal, kebersihan stasiun terjaga baik, tempat parkir aman dari tindakan criminal.
4. *Emphaty* (empati), yaitu kepedulian stasiun Tugu pada masalah yang dihadapi oleh penumpang yang lebih bersifat personal untuk masing-masing penumpang yang pada dasarnya tidak dapat disamaratakan satu dengan yang lainnya. Aspek yang diteliti diantaranya adalah tidak ada diskriminasi, menghargai setiap penumpang, bersedia menolong penumpang yang butuh penanganan khusus.
5. *Tangible* (bukti fisik), yaitu terkait dengan fasilitas yang diberikan oleh stasiun Tugu kepada penumpang dalam melakukan proses pelayanan. Aspek yang diteliti adalah stasiun terjaga kebersihannya, tempat parkir yang luas, seragam karyawan menarik, penggunaan teknologi digital.

#### D. Skala Pengukuran

Skala pengukuran penelitian ini adalah menggunakan skala likert. Skala likert merupakan skala yang dapat digunakan untuk mengukur pendapat, sikap, dan persepsi konsumen atau seseorang atas suatu obyek yang pernah digunakannya (Riyanta, 2015; Ramadhanti & Marlina, 2021). Tabel 1 menunjukkan skala dan keterangan yang akan digunakan dalam penelitian.

**Tabel 1**  
**Penentuan Skala Likert**

No	Importance (Kepentingan)	Performance (kinerja)	Skor
1	Sangat Tidak Penting	Sangat tidak Bagus	1
2	Tidak Penting	Tidak Bagus	2
3	Netral	Netral	3
4	Penting	Bagus	4
5	Sangat Penting	Sangat Bagus	5

#### E. Instrumen Penelitian

##### 1). Uji Validitas Data

Menurut Sujarweni dan Wiratna (2015) bahwa uji validitas adalah suatu metode pengujian yang bertujuan untuk mengukur kelayakan masing-masing instrument pertanyaan dalam penelitian yang digunakan oleh seorang peneliti, dimana masing-masing instrument itu menjadi bagian dalam suatu variabel penelitian. Pengujian validitas penelitian ini adalah menggunakan teknik korelasi, dimana jika  $r$  hitung lebih besar atau sama dengan  $r$  tabel maka instrument tersebut dinyatakan valid, namun jika  $r$  hitung lebih kecil dari  $r$  tabel maka instrument tersebut dinyatakan tidak valid.

## 2). Uji Reliabilitas Data

Uji reliabilitas dapat diartikan sebagai kemampuan pengujian untuk mengukur konsistensi jawaban responden dari waktu ke waktu dengan obyek yang sama dalam suatu waktu tertentu (Sugiyono, 2018). Pengujian ini menggunakan alat ukur *cronbach's alpha*, dimana suatu variabel dinyatakan reliabel jika memiliki nilai alpha minimal 0.6 (Priyatno, 2013).

## F. Analisa Data

Penelitian ini menggunakan IPA (*importance performance analysis*) sebagai alat analisis data. IPA dapat dipakai untuk mengurutkan atau mengelompokkan berbagai aspek dari pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan, apakah pelayanan yang telah diberikan tersebut telah memenuhi keinginan konsumen, belum memenuhi, atau berlebihan dalam memberikan pelayanan sehingga dapat berdampak pada ketidakpuasan konsumen (Rizal, Harsono, & Adiانتو, 2014). Santoso dan Azwar (2015) menyebutkan bahwa IPA merupakan metode yang dipakai untuk mengidentifikasi aspek-aspek dari suatu jasa yang paling diperlukan dari sudut pandang konsumen. Metode IPA mencoba memberikan perbandingan antara kinerja atau pelayanan perusahaan yang dirasakan oleh konsumen dibandingkan dengan harapan konsumen pada jenis pelayanan tersebut.

Konsumen yang telah mendapatkan pelayanan maka dapat memberikan penilaian yang dapat dibuat dalam sebuah diagram yang biasa disebut diagram kartesius. Diagram kartesius terdiri atas 4 bagian, dimana sumbu Y (vertikal) adalah nilai tingkat kepentingan atau harapan konsumen, dan disisi lainnya yaitu sumbu X (horizontal) adalah nilai tingkat kinerja yang dirasakan oleh konsumen pada pelayanan yang diberikan oleh perusahaan (Nugraha, Harsono, & Adiانتو, 2014)

Rumus :

$$\bar{x} = \frac{\sum xi}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Dimana:

$\bar{x}$  = Skor rata-rata persepsi / Performace

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata harapan / Importance

$n$  = Jumlah responden

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Uji Istrumen Penelitian

#### 1. Uji Validitas

#### Hasil Uji Validitas Kepentingan (*Importance*)

Berikut akan disajikan hasil uji validitas berdasarkan kepentingan (*importance*) dari masing-masing variabel penelitian.

**Tabel 2****Uji Validitas Keandalan (*Reliability*)**

<b>Product (Kinerja)</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>Signifikansi</b>	<b>Keretangan</b>
P1	0,693	0,1946	0,000	Valid
P2	0,771	0,1946	0,000	Valid
P3	0,800	0,1946	0,000	Valid
P4	0,564	0,1946	0,000	Valid

**Tabel 3****Uji Validitas Tanggapan (*Responsiveness*)**

<b>Product (Kinerja)</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>Signifikansi</b>	<b>Keretangan</b>
P1	0,798	0,1946	0,000	Valid
P2	0,821	0,1946	0,000	Valid
P3	0,809	0,1946	0,000	Valid

**Tabel 4****Uji Validitas Jaminan (*Assurance*)**

<b>Product (Kinerja)</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>Signifikansi</b>	<b>Keretangan</b>
P1	0,800	0,1946	0,000	Valid
P2	0,760	0,1946	0,000	Valid
P3	0,765	0,1946	0,000	Valid

**Tabel 5****Uji Validitas Empati (*Empaty*)**

<b>Product (Kinerja)</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>Signifikansi</b>	<b>Keretangan</b>
P1	0,718	0,1946	0,000	Valid
P2	0,716	0,1946	0,000	Valid
P3	0,741	0,1946	0,000	Valid

**Tabel 6****Uji Validitas Bukti Fisik (*Tangible*)**

<b>Product (Kinerja)</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>Signifikansi</b>	<b>Keretangan</b>
P1	0,721	0,1946	0,000	Valid
P2	0,723	0,1946	0,000	Valid
P3	0,675	0,1946	0,000	Valid
P4	0,678	0,1946	0,000	Valid

Hasil Uji Validitas Kinerja (*Performance*)

Berikut adalah hasil uji validitas berdasarkan kinerja (*performance*) dari masing-masing variabel penelitian.

**Tabel 7**  
**Uji Validitas Keandalan (*Reliability*)**

Keandalan (Kinerja)	r hitung	r tabel	Signifikansi	Keretangan
P1	0,724	0,1946	0,000	Valid
P2	0,735	0,1946	0,000	Valid
P3	0,769	0,1946	0,000	Valid
P4	0,528	0,1946	0,000	Valid

**Tabel 8**  
**Uji Validitas Tanggapan (*Responsiveness*)**

Product (Kinerja)	r hitung	r tabel	Signifikansi	Keretangan
P1	0,733	0,1946	0,000	Valid
P2	0,837	0,1946	0,000	Valid
P3	0,797	0,1946	0,000	Valid

**Tabel 9**  
**Uji Validitas Jaminan (*Assurance*)**

Product (Kinerja)	r hitung	r tabel	Signifikansi	Keretangan
P1	0,865	0,1946	0,000	Valid
P2	0,846	0,1946	0,000	Valid
P3	0,795	0,1946	0,000	Valid

**Tabel 10**  
**Uji Validitas Empati (*empaty*)**

Product (Kinerja)	r hitung	r tabel	Signifikansi	Keretangan
P1	0,791	0,1946	0,000	Valid
P2	0,743	0,1946	0,000	Valid
P3	0,800	0,1946	0,000	Valid

**Tabel 11**  
**Uji Validitas Bukti Fisik (*Tangible*)**

Product (Kinerja)	r hitung	r tabel	Signifikansi	Keretangan
P1	0,631	0,1946	0,000	Valid
P2	0,783	0,1946	0,000	Valid
P3	0,762	0,1946	0,000	Valid
P4	0,573	0,1946	0,000	Valid

Berdasarkan Tabel 2 sampai dengan 11, terlihat bahwa semua indicator penelitian yang digunakan telah memenuhi unsur validitas sehingga dapat digunakan untuk pengolahan data selanjutnya.

## 2. Uji Reliabilitas

### Hasil Uji Reliabilitas untuk Kepentingan dan Kinerja

Berikut akan disajikan hasil olah data untuk uji reliabilitas dari kepentingan dan kinerja.

**Tabel 12**  
**Uji Reliabilitas Kepentingan (*Importance*)**

Keterangan	Cronbach's alpha	Limit of cronbach's alpha	Hasil
Keandalan ( <i>Reliability</i> )	0,667	0,6	Reliabel
Tanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	0,735	0,6	Reliabel
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	0,668	0,6	Reliabel
Empati ( <i>Empaty</i> )	0,615	0,6	Reliabel
Berwujud ( <i>Tangible</i> )	0,642	0,6	Reliabel

**Tabel 13**  
**Uji Reliabilitas Kinerja (*Performance*)**

Keterangan	Cronbach's alpha	Limit of cronbach's alpha	Hasil
Keandalan ( <i>Reliability</i> )	0,627	0,6	Reliabel
Tanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	0,698	0,6	Reliabel
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	0,784	0,6	Reliabel
Empati ( <i>Empaty</i> )	0,655	0,6	Reliabel
Berwujud ( <i>Tangible</i> )	0,636	0,6	Reliabel

Berdasarkan hasil olah data uji reliabilitas untuk kepentingan dan kinerja, terlihat pada Tabel 12 dan 13 bahwa semua variabel yang diuji telah memenuhi uji reliabilitas karena memiliki nilai *cronbach's alpha* di atas 0.6.

**B. Analisa Data**

Langkah pertama setelah olah data uji instrument telah dinyatakan valid dan reliabel, maka dilakukan penghitungan nilai rata-rata kepentingan dan kinerja guna menentukan nilai tengah dari diagram kartesius. Berikut akan disajikan penghitungan nilai rata-ratanya.

$$X = \frac{\sum_{i=1}^N Xi}{k}$$

$$X = \frac{75,14}{17}$$

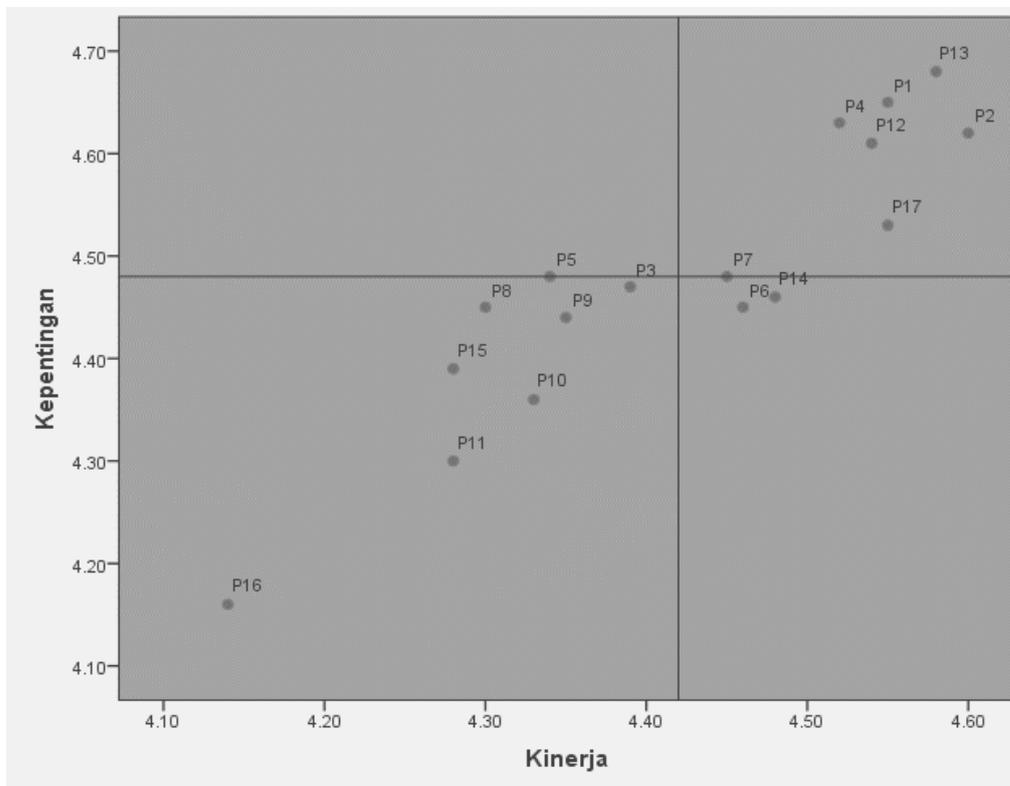
$$X = 4,42$$

$$Y = \frac{\sum_{i=1}^N Yi}{k}$$

$$Y = \frac{76,16}{17}$$

$$Y = 4,48$$

Dari hasil perhitungan data skor rata-rata tingkat kinerja (X) dan kepentingan (Y), didapatkan nilai titik tengah sumbu (X) sebesar 4,42 dan nilai titik sumbu (Y) sebesar 4,48. Nilai inilah yang kemudian akan digunakan untuk membuat diagram kartesiusnya. Berikut akan disajikan diagram kartesius penelitian ini.



**Gambar 2. Diagram Kartesius IPA Penelitian**

### C. Pembahasan

#### Kuadran I

Dalam kuadran I dapat diketahui bahwa tingkat kepentingan menurut penumpang Stasiun Tugu Yogyakarta dan tingkat kinerja yang dilakukan oleh pihak Stasiun Tugu Yogyakarta masih kurang baik. Adapun item yang terdapat pada kuadran I yaitu merespon dengan baik terhadap penumpang yang ingin mendapatkan pelayanan. Hal ini menunjukkan secara riil bahwa item di atas dianggap penting oleh para penumpang Stasiun Tugu Yogyakarta namun kinerja yang diberikan oleh Stasiun Tugu Yogyakarta masih kurang. Stasiun Tugu Yogyakarta seharusnya meningkatkan kinerjanya pada aspek yang merespon dengan baik terhadap penumpang yang ingin mendapatkan pelayanan karena tingkat kepentingan penumpang pada aspek ini tinggi.

#### Kuadran II

Dalam kuadran II dapat diketahui bahwa tingkat kepentingan menurut penumpang dan tingkat kinerja yang dilakukan oleh pihak Stasiun Tugu Yogyakarta tinggi. Adapun item-item yang terdapat pada kuadran II adalah informasi jam keberangkatan kereta api, informasi jam kedatangan kereta api, jumlah tiket dan kursi sama, semua keluhan penumpang di respon baik oleh perusahaan, menghargai setiap penumpang, bersedia menolong penumpang yang butuh penanganan khusus, penggunaan teknologi digital. Hal ini menunjukkan secara riil bahwa pihak Stasiun Tugu Yogyakarta sudah menghasilkan kinerja yang memuaskan pada item-item yang dianggap penting oleh pengguna Stasiun Tugu Yogyakarta. Sehingga perlu dipertahankan oleh pihak Stasiun Tugu Yogyakarta untuk kinerjanya dan kepentingan pada masa mendatang.

#### Kuadran III

Dalam kuadran III diketahui bahwa tingkat kepentingan menurut penumpang Stasiun Tugu Yogyakarta rendah, dan tingkat kinerja yang dilakukan oleh pihak Stasiun Tugu Yogyakarta juga rendah. Adapun item-item yang terdapat pada kuadran III yaitu jadwal pelayanan tiket tepat waktu, stasiun aman dari tindakan kriminal, kebersihan stasiun terjaga baik, tempat parkir aman dari tindakan kriminal, tidak diskriminasi, tempat parkir yang luas dan seragam karyawan menarik. Hal ini menunjukkan secara riil bahwa masih sering terjadi perbedaan perilaku antar pengguna Stasiun Tugu Yogyakarta dengan petugas Stasiun Tugu Yogyakarta, tetapi mereka tidak saling menuntut satu sama lain.

#### Kuadran IV

Dalam kuadran IV dapat diketahui bahwa tingkat kinerja yang diberikan oleh pihak stasiun Tugu Yogyakarta sangat bagus, namun tingkat kepentingan bagi penumpang Stasiun Tugu Yogyakarta tidak terlalu penting. Adapun item-item yang terdapat pada kuadran IV yaitu staff melakukan pelayanan dengan cepat dan stasiun terjaga kebersihannya. Hal ini menunjukkan secara riil bahwa pihak Stasiun Tugu Yogyakarta sudah menghasilkan kinerja yang sangat bagus pada item-item tersebut namun menurut pengguna Stasiun Tugu Yogyakarta item-item tersebut masih dianggap tidak penting.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

1. Item yang penting menurut penumpang dan kinerja stasiun Tugu Yogyakarta yang juga sudah baik adalah informasi jam keberangkatan kereta api, informasi jam kedatangan kereta api, jumlah tiket dan kursi sama, semua keluhan penumpang di respon baik oleh perusahaan, menghargai setiap penumpang, bersedia menolong penumpang yang butuh penanganan khusus, penggunaan teknologi digital.
2. Item yang tidak penting menurut penumpang dan kinerja stasiun Tugu Yogyakarta tidak terlalu bagus adalah jadwal pelayanan tiket tepat waktu, stasiun aman dari tindakan kriminal, kebersihan stasiun terjaga baik, tempat parkir aman dari tindakan kriminal, tidak diskriminasi, tempat parkir yang luas dan seragam karyawan menarik.

### **B. Saran**

1. Stasiun Tugu Yogyakarta tetap berusaha untuk melakukan evaluasi mengenai kualitas pelayanan agar tetap dapat memantau apa yang menjadi kekurangan dan kelebihan yang sedang terjadi.
2. Untuk Stasiun Tugu Yogyakarta agar lebih memfokuskan diri lagi pada kinerja kualitas pelayanan yang masih belum maksimal pada aspek-aspeknya, serta diharapkan untuk memberikan pelatihan dan pembelajaran pada petugas Stasiun Tugu Yogyakarta, dikarenakan masih ada petugas yang kurang memahami masalah pelayanan dan juga masih adanya petugas yang kurang memiliki kemampuan dalam menyelesaikan masalah bagi para penumpang di Stasiun Tugu Yogyakarta.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Arianto, (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1(2): 83-101.
- Aria dan Atik (2018). Pengaruh Kompetensi Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Departemen Front Office Di Hotel Puri Saron Seminyak. Sabana. *Jurnal Sosiologi, Antropologi Dan Budaya Nusantara*, 1(3): 182-197.
- Doni (2017). Perilaku Penggunaan Media Sosial Pada Kalangan Remaja. *Indonesian Journal On Software Engineering*. 3(2): 15-23.
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2016). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12. Jilid 1 & 2. PT Indeks. Jakarta.
- Margono. (2017). Pengaruh Penempatan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur. *Jurnal Administrative Reform*, 1(2): 366-376.
- Nanda, Y.A. (2022) Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada PT. Bank Aceh Kc Kota Sabang). *Thesis*, Uin Ar-Raniry.
- Nugraha, R., Harsono, A. & Adiando, H. (2014). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Pada Bengkel "X" Berdasarkan Hasil Matrix *Importance - Performance Analysis* (Studi Kasus Di Bengkel Ahass Pd. Sumber Motor Karawang). *Reka Integra*. 1(3): 221-231.

- Priyatno, D. (2013). Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariate Dengan SPSS. Gava Media. Yogyakarta.
- Purnomo, & Riandadari, D. (2015). Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel Dengan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) Di PT. Arina Parama Jaya Gresik. *Jurnal Teknik Mesin*, 3(3): 54-63.
- Ramadhanti, & Marlina. (2021). Analisis strategi kualitas layanan menggunakan metode *importance - performance*. *Ekonomi*, 23(3): 431-441.
- Riyanta. (2015). Persepsi Penumpang Kereta Api Terhadap Tingkat Pelayanan Stasiun Tugu Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Digantara*, 8(2): 47-58.
- Sabilla, & Herman. (2022). Kepuasan Penumpang terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kereta Api di Stasiun Bandung selama Pandemi Covid-19 dengan Metode IPA dan CSI. *Journal of Sustainable Construction*, 2(1): 1-12.
- Santoso, B.S., Anwar, M.F., & Hermawati, S. (2016). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual Dan *Importance Performance Analysis* (IPA) Pada Situs Kaskus. *Journal National Conference On Information Technology* (Citee).
- Syaifullah, Wijaya, I.G.P.S., & Husodo. A.Y. (2018). Sistem Informasi Kepuasan Layanan Administrasi Akademik Berbasis Ipa (*Importance Performance Analysis*) Studi Kasus Fakultas Teknik Universitas Mataram. *Journal Of Computer Science And Informatics Engineering (J-Cosine)*. 2(1): 37-43.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sujarweni, V. Wiratna. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*, Pustaka Baru Press. Yogyakarta.
- Tjiptono. F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjoanoto, & Kunto, Y. S. (2013). Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* Di Restoran Jade Imperial. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*. 1(1): 1-9.